

Bogotá, D.C.,

10

Asunto: Radicación: 22 108268
Trámite: 113
Actuación: 440
Folios: 13

Respetado(a) señor(a):

[Datos Personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

De conformidad con lo previsto en el Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011¹, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, fundamento jurídico sobre el cual se funda, la consulta objeto de la solicitud, procede la **Superintendencia de Industria y Comercio** a emitir un pronunciamiento en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo la solicitud por usted presentada ante esta Entidad, bajo el número del asunto, en la cual señala:

“DEVOLUCIÓN DE DINERO (...)

A comienzos del mes de marzo de 2020 compré 2 boletos en la sede del (...) en la ciudad de Cali para el concierto de Chayane el 04 de abril de 2020. Por motivos de la pandemia Covid el concierto no se realizó, finalizando el año 2020 intente (sic) varias veces comunicarme con la línea de (...) sin lograr que me contestaran, entonces decidí acercarme en repetidas ocasiones a las oficinas en el (...) pero los guardias de seguridad siempre me informaban que la oficina llevaba mucho tiempo sin abrir. En diciembre de 2021 por fin hubo atención y allí me informaron que ingresara a la página y que solicitara la devolución de mi dinero. A si lo realice (sic) y a la fecha de hoy 22 de marzo de 2022 no he recibido respuesta alguna por parte de esta entidad. El costo de los 2 boletos fue de \$234.000”.

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIONES PREVIAS

Reviste de gran importancia precisar que la Superintendencia de Industria y Comercio, a

¹ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

través de su Oficina Asesora Jurídica, no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular y concreto, debido a que una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no.”

Sin perjuicio de lo anterior, a través de la Oficina Jurídica, nos permitimos suministrarle las herramientas de información y elementos conceptuales que le permitan absolver las inquietudes por Usted manifestadas, de la siguiente forma:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En atención al tema de su consulta, le informamos que las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo disponen los numerales 17 al 25, 36 al 40, 55 al 60 del artículo 1 del Decreto 092 de 2022, a través del cual se modificó la estructura de la Entidad, en materia de protección al consumidor, tiene entre otras las siguientes facultades:

- Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor.
- Adelantar procedimientos por violación al régimen de protección del consumidor, en ejercicio de funciones administrativas y jurisdiccionales.
- Imponer sanciones por violación al régimen de protección al consumidor, una vez surtida una investigación.
- Impartir instrucciones en materia de protección al consumidor con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten el cumplimiento de las normas.

En virtud de dichas competencias, entre otras, las funciones que cumple esta Superintendencia se relacionan con los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como, la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente, publicidad engañosa e indicación pública de precios, y protección contractual (cláusulas abusivas).

En este orden de ideas, se procederá en primer lugar al desarrollo legal, doctrinal y jurisprudencial que corresponda realizar en torno al objeto de su petición como eje central.

4. ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Los espectáculos públicos están definidos en la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio en el Título II numeral 2.10. en los siguientes términos:

“2.10. Espectáculos Públicos”^{*23}

Para efectos de la presente circular entiéndase por espectáculo público toda forma de recreación colectiva que congrega a las personas que asisten a ellos, para expresar sus emociones, disfrutar y compartir las expresiones artísticas, donde la invitación al público sea abierta, general e indiferenciada”.

Por otro lado, las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos, de conformidad con el numeral 2.10.1. del Título II de la misma Circular Única, tienen el deber especial de informar a los consumidores sea directamente o por medio de las personas que vendan boletería, la siguiente información:

“2.10.1. Publicación de Información

Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar los siguientes datos al público, directamente o por medio de las personas que vendan boletería para efectos, desde la primera vez que se anuncie la realización del espectáculo y en todas las locaciones donde se realicen los actos de promoción a venta de boletería, independientemente del medio empleado para realizar dicha difusión:

- a) *Municipio y ubicación del lugar donde se llevará a cabo el evento;*
- b) *Clase de actividad que se realiza en el espectáculo;*
- c) *Fecha y horario en que se llevará a cabo el evento;*
- d) *Responsable del evento; Nombre, número de identificación tributaria NIT; y domicilio del empresario, persona natural o jurídica organizador y/o promotor del espectáculo público.*
- e) *Empresas y/o canales autorizados para la venta de boletas.*
- f) *Artistas principales y secundarios que se presentan en el espectáculo, si es del caso.*
- g) *Horario de apertura al público y orden de las presentaciones.*
- h) *La dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente donde se pueden ver todas las condiciones particulares del evento, incluyendo precios y descripción del evento”.*

“2.10.1.1. *Las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan espectáculos públicos deberán proporcionar en la dirección de Internet y/o línea de servicio al cliente que tengan dispuesta para la promoción del evento en forma directa o por medio de las personas que vendan boletería para estos efectos, los siguientes datos, además de la información contenida en el numeral anterior:*

² *Circular Externa No. 5 de junio 17 de 2010. Publicada en el Diario Oficial No. 47744 de 18 de junio de 2010.



- a) *Condiciones de admisión (incluidas las restricciones en razón de edad), normas particulares o instrucciones relacionadas con el desarrollo del espectáculo.*
- b) *Características físicas del recinto, número de sillas, número de localidades, ubicación de las localidades, modalidades de acomodación y condiciones de acceso para personas discapacitadas y mujeres embarazadas.*
- c) *Número total de entradas disponibles. En caso de que se prevean descuentos por compras de boletas en fechas determinadas, el número de boletas disponibles para cada período. En caso de que el espectáculo prevea la disposición del público en localidades, el número de boletas disponibles por localidad’.*

Por otro lado, las personas naturales o jurídicas que vendan boletería, además de cumplir con proporcionar la información anterior, de conformidad con el numeral 2.10.1.2. tienen el deber de proporcionar al público la siguiente información:

“2.10.1.2. Las personas naturales o jurídicas que vendan boletería para espectáculos públicos deberán proporcionar, además de la información que debe suministrar el organizador y/o promotor, los siguientes datos al público:

- a) *El precio total de las boletas (incluido el IVA), discriminando los cargos que fueran adicionados, tales como impresión de boletas y costo del servicio a domicilio;*
- b) *Tiempo de entrega de la boleta, cuando se haya solicitado un envío a domicilio;*
- c) *Plazo y condiciones para la declinación de compra de la boleta, por parte del consumidor, si están previstos;*
- d) *Procedimiento para la devolución del dinero, opción de abono o recambio para otro evento, en los casos de cancelación o modificación de las condiciones inicialmente anunciadas;”.*

Por otra parte, acerca de la garantía del servicio de venta de boletería el numeral 2.10.4 de la precitada Circular expresa:

“2.10.4. Garantía del Servicio de Venta de Boletería

Las empresas que se dediquen a la venta de boletas, deberán contar con un soporte de servicio al cliente que funcione de manera continua en el horario en que se realizan las ventas. Adicionalmente, deberán contar con una página web en donde se informe al consumidor los términos del servicio, los procesos de devoluciones y la línea directa de contacto para elevar preguntas que deberán ser resueltas en un tiempo inferior a 24 horas”.

De tener algún inconveniente, con el servicio, las empresas que se dediquen a la venta de boletería y/o dedicadas a la organización de los eventos el consumidor podrá hacer uso del

sistema y procedimiento de peticiones, quejas y reclamos establecido en el numeral 2.10.3. de la Circular Única de esta Superintendencia.

“2.10.3. Sistema y Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos- PQR

2.10.3.1. Sistema de peticiones, quejas y reclamos-PQR

Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización y/o promoción de espectáculos públicos y a la venta de boletería para espectáculos de este tipo deberán implementar un sistema de registro de peticiones, quejas y reclamos-PQR-, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) *Fecha de presentación de la PQR;*
- b) *Medio de presentación de la PQR (personas, escrito o electrónico);*
- c) *Nombre e identificación del solicitante;*
- d) *Teléfono, dirección y correo electrónico del solicitante;*
- e) *Motivación de la PQR;*
- f) *Tiempo máximo en el cual será resuelta;*
- g) *Estado de tramitación de la queja.”*

“2.10.3.2. Procedimiento de peticiones, quejas y reclamos-PQR

Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la interposición de la petición, queja o reclamo, se deberá enviar una comunicación física o electrónica al peticionario quejoso o reclamante, informándole el número bajo el cual quedó registrada su solicitud, salvo que lo haya hecho de manera personal.

La PQR será tramitada en el término fijado por el sistema anteriormente descrito, en un plazo no superior a treinta (30) días hábiles y en todo caso se deberá comunicar al peticionario, quejoso o reclamante el motivo del retraso en la respuesta, cuando ésta sea dado por fuera del término indicado para dar la respuesta.

Adicionalmente, se deberá informar al consumidor a cerca de la posibilidad de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a las alcaldías, cuando la inconformidad persista”.

Así las cosas, frente a incumplimiento de las normas antes citadas la Circular Única establece:

“2.10.5. Régimen Sancionatorio #####

El incumplimiento de las disposiciones previstas en el numeral 2.10 del Capítulo II, del Título II, de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio dará lugar a las sanciones consagradas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Resolución No 1692 del 20 de enero de 2021. Publicada en el Diario Oficial No 51.564 del 21 de enero de 2021: “Por la cual se modifican los Títulos I, II, III, IV y X de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”, para la adopción de medidas orientadas a la racionalización, simplificación y mejora regulatoria”.

5. MEDIDAS ADOPTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL CON OCASIÓN A LA EMERGENCIA DERIVADA DEL COVID19, QUE ATAÑEN A ESPECTACULOS PUBLICOS

- **Decreto 818 de 2020**

El Decreto 818 de 4 de junio de 2020 "Por el cual se adoptan medidas especiales para la protección y mitigación del impacto del COVID-19 en el sector cultura, en el marco del Estado de Emergencia Económica Social y Ecológica, declarado mediante el Decreto 637 de 2020", dispuso en el artículo 5 lo siguiente:

“Artículo 5. Reembolso o devolución por venta de boletería y derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas. En los casos en que los productores de espectáculos públicos de las artes escénicas de que trata la Ley 1493 de 2011, con inscripción activa y vigente en el Portal Único de espectáculos Públicos - PULEP, y los operadores de boletería con autorización vigente otorgada por el Ministerio de Cultura, reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos de las artes escénicas que iban a ser realizados desde el 12 de marzo de 2020, fecha en la que inició la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional según la declaratoria del Ministerio de Salud y Protección Social, podrán realizar la devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más”. (Negrillas fuera de texto original).

Al respecto, esta Entidad a través de la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales, se pronunció mediante sentencia de 26 de marzo de 2021, en el marco del proceso jurisdiccional de acción de protección al consumidor, precisando que el Decreto Legislativo 818 de 2020, contempla un plazo suspensivo al establecer que el reembolso de dinero pagado por un espectáculo público se puede efectuar durante la vigencia de la emergencia sanitaria y hasta un año más. Se explicó que el decreto con fuerza de ley reafirmó las obligaciones ya contenidas en la norma sustancial en cabeza del empresario, con la adición de un plazo para realizar el pago, que puede ser durante el periodo de emergencia sanitaria y hasta por un año más.

Por lo tanto, el decreto no consagró una obligación sometida a condición, pues lo cierto es que el deber de conducta surge en cabeza del empresario una vez se realiza la solicitud de reembolso por el consumidor. Lo que sucede es que el cumplimiento de dicha prestación queda diferido hasta cierta época, que constituye el plazo suspensivo.

En adición, en la mencionada decisión que puso fin al proceso se determinó que la demandada, sociedad TICKET FAST S.A.S., había vulnerado los derechos del consumidor al retener parte de las sumas pagadas por la boletería, pues en virtud del principio de solidaridad que rige la efectividad de la garantía en la prestación de este tipo de servicios, se responde por la totalidad



del dinero pagado, ya que no puede valerse del esquema que utiliza para la organización de sus eventos, en los que se delega en un tercero la expedición de la boletería, para de esa forma negarse a devolver al consumidor la totalidad del dinero que entregó con la única finalidad de asistir al espectáculo público. Por lo tanto, en la sentencia se ordenó devolver la totalidad del precio pagado por las boletas adquiridas para el concierto⁴.

- **Circular Externa 004 de 2022**

A través de la Circular Externa 004 de 01 de abril de 2022, esta Entidad, en ejercicio de sus funciones, impartió Instrucciones sobre el ámbito de aplicación de las normas de protección al consumidor relativas a la efectividad de la garantía legal, con ocasión de espectáculos públicos de las artes escénicas cancelados o que presenten modificaciones en las condiciones inicialmente anunciadas.

Dentro de las instrucciones impartidas, se indicó:

PRIMERO: *Las reclamaciones de efectividad de la garantía que reciban las personas naturales o jurídicas por la cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas, que tengan como causa directa el cumplimiento de las medidas adoptadas para contener el contagio del COVID-19, se tramitarán de acuerdo al plazo previsto en el artículo 5 del Decreto Legislativo No. 818 de 2020, es decir que la devolución o reembolso se podrá efectuar durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más.*

SEGUNDO: *Las reclamaciones de efectividad de la garantía que reciban las personas naturales o jurídicas por la cancelación o modificación de los espectáculos públicos de las artes escénicas por cualquier causa distinta a la enunciada en el numeral anterior se tramitarán de acuerdo a las normas generales de protección al consumidor vigentes, en particular la Ley 1480 de 2011, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.*

TERCERO: *La Superintendencia de Industria y Comercio tiene la facultad de ordenar cualquier tipo de medida con el propósito de evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores en caso de suspensión, cancelación o reprogramación de eventos públicos de las artes escénicas.*

CUARTO: *En caso de suspensión, cancelación o reprogramación de eventos públicos de las artes escénicas, los consumidores que busquen la protección de su interés particular podrán interponer las demandas de efectividad de la garantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos de la normatividad vigente.*

⁴ Sentencia 3187 de 26 de marzo de 2021. Acción de Protección al Consumidor. Radicación 20-31377. Demandante: Oscar Hernando Riaño Cendales. Demandada: Ticket Fast SAS

QUINTO: Las personas naturales o jurídicas dedicadas a la organización o promoción de espectáculos públicos de las artes escénicas deberán suministrar información oportuna, clara, veraz, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea a los consumidores sobre la suspensión, cancelación o reprogramación de espectáculos públicos de las artes escénicas". (Subrayas fuera de texto original).

Las anteriores, son de obligatorio cumplimiento por parte de los operadores de boletería.

6. COMPETENCIAS ADMINISTRATIVA Y JURISDICCIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

6.1. Actuación administrativa

El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- otorga facultades administrativas en materia de protección al consumidor a la Superintendencia de Industria y Comercio.

A través de la función administrativa, la Superintendencia Delegada para la Protección al Consumidor realiza una protección de carácter colectivo sobre los derechos de los consumidores, pues con ella se busca proteger los intereses de carácter general.

El inicio de la actuación administrativa puede darse de oficio (cuando es la misma Entidad quien inicia el trámite sin que medie petición al respecto) o mediante una denuncia o queja.

Una **denuncia (o queja)** es un mecanismo que se puede usar para que la Superintendencia de Industria y Comercio inicie una investigación de carácter administrativo y, de ser el caso, imponga sanciones de conformidad con la ley. La denuncia debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante y de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia
- Expresar claramente lo que solicita.
- **Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.**

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27-00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página web de la Entidad www.sic.gov.co ingresando al recuadro **Protección al Consumidor** y luego haciendo clic en el banner **Denuncias de Protección al Consumidor y accidentes de**



consumo, o directamente en el link <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/Portada.php> También puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co

El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-, y las posibles sanciones que deban imponerse, están contempladas en el artículo 61 de la referida normatividad.

6.2 Acción jurisdiccional

De otra parte, esta Superintendencia cuenta además con facultades jurisdiccionales para conocer de los asuntos relativos a los derechos subjetivos o individuales de los consumidores.

En efecto, por disposición del artículo 24 de la Ley 1564 de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio tiene funciones de tipo jurisdiccional, en relación con las materias de protección al consumidor. Dispone el artículo:

“Las autoridades administrativas a las que se refiere este artículo, ejercerán funciones jurisdiccionales conforme a las siguientes reglas:

1. *La Superintendencia de Industria y Comercio en los procesos que versen sobre:*
 - a). *Violación a los derechos de los consumidores establecidos en el Estatuto del Consumidor.*
 - b). *Violación a las normas relativas a la competencia desleal”.*

En consecuencia, cuando un consumidor considera que ha sufrido un daño de carácter particular como consecuencia de una infracción a las normas sobre protección al consumidor, podrá adelantar cualquiera de las acciones mencionadas en el artículo 56 de la Ley 1480:

“Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

(...)

3. Numeral corregido por el artículo 5 del Decreto 2184 de 2012. El nuevo texto es el siguiente: > La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 18 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor”. (Negritas fuera de texto original).

A efectos de esta competencia la Superintendencia Delegada para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia, conoce de las **demandas**, en única o primera instancia, según



corresponda de acuerdo con la cuantía, relacionados con los temas mencionados en el numeral 3 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

Si el consumidor decide promover una acción jurisdiccional de protección al consumidor, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Antes de presentar la demanda, debe agotar el requisito de procedibilidad previsto en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, el cual consiste en reclamar directamente al productor o proveedor, para lo cual estos expedirán una constancia por escrito, la cual se debe anexar a la demanda. Como alternativa al cumplimiento de este requisito, el consumidor puede citar a una audiencia de conciliación al productor o proveedor, caso en el cual anexará a la demanda la constancia o el acta de la audiencia.
- La demanda debe cumplir con los requisitos previstos en el 58 de la Ley 1480 de 2011 en armonía con el artículo 82 del Código General del Proceso.
- El proceso, que es de tipo verbal sumario, se rige por las reglas especiales consagradas en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.
- La competencia para conocer de la acción de protección al consumidor es a prevención, por lo cual el consumidor podrá elegir si presenta la demanda ante la jurisdicción ordinaria o ante la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el artículo 24 del Código General del Proceso.
- En caso de que la demanda sea de mínima cuantía, esto es, que las pretensiones no excedan de 40 salarios mínimos no se requiere de abogado. En caso de que las pretensiones sean superiores a ese valor, se requerirá de abogado. (Artículo 25 del Código General del Proceso).
- Se debe presentar dentro del año siguiente al vencimiento de la garantía cuando se trate de la efectividad de la misma, o dentro del año siguiente a la terminación del contrato cuando se refiera a controversias contractuales, o en los demás casos, dentro del año siguiente a la fecha en que el consumidor conoció de los hechos que dan lugar a la reclamación. (Numeral 3 artículo 58 Ley 1480 de 2011)

A través de la acción de protección al consumidor, se reitera, se persigue garantizar los derechos particulares de cada individuo en su condición de consumidor.

Acceda al formulario de demanda en la página web www.sic.gov.co Haciendo click en la pestaña lateral derecha **Trámites y Servicios**, luego seleccione **Demande aquí**. También puede acceder directamente mediante el link <https://servicioslinea.sic.gov.co/ServiLinea/DemandasProtección/>



7. CONSIDERACIONES FINALES ENTORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

Sea lo primero indicar que no puede esta Oficina Asesora Jurídica mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, pues de hacerlo desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias, menos aún, brindar asesoría a productores, expendedores y/o proveedores. No obstante, tenga en cuenta que:

En relación con el tema de consulta, es importante resaltar que sumado a lo anterior, en materia de venta de boletería de espectáculos públicos, las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan y/o vendan boletería de espectáculos públicos deberán sujetarse a las normas ya expuestas en los numerales 4 y 5 de este concepto. Es así como, esta Superintendencia como medida administrativa, mediante los artículos 2.10 y siguientes del Título II de la Circular Única, ha instruido a los organizadores o promotores para que, en el evento de cancelaciones o modificaciones de los eventos mencionados, tengan a disposición de los consumidores mecanismos para la devolución del dinero pagado o, si así lo decide el consumidor, abono o recambio por otro espectáculo público.

Así las cosas, el incumplimiento de las normas referidas en el citado numeral 4. en precedencia, por parte de las personas naturales o jurídicas que organicen y/o promuevan y/o vendan boletería de espectáculos públicos, dará lugar a las sanciones establecidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 señala lo siguiente:

“Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

- 1. Multas hasta por dos mil (2 .000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.*
- 2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;*
- 3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo de establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web, portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;*
- 4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;*

(...)



6. Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción”.

Por lo anterior, cualquier incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- o de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades esta Superintendencia, por parte de los productores y proveedores de bienes y servicios podrá generar la imposición de sanciones como multas hasta por el equivalente a dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales, entre otras, dependiendo de la gravedad de la conducta.

Ahora bien, a manera de conclusión, el productor y/o proveedor de bienes y servicios responde solidariamente ante el consumidor adquirente de productos y/o servicios por la garantía de los mismos, responsabilidad de la cual la norma expresamente señala las causales de exoneración. Así mismo, deberá dar estricto cumplimiento a las disposiciones del Estatuto del Consumidor y las instrucciones impartidas por esta Entidad por medio de su Circular Única, so pena de ser sancionado por incumplimiento.

En este orden, en relación con la inquietud del consultante, la solicitud de reembolso, cabe señalar, que el Decreto 818 de 2020, así como las instrucciones impartidas a través de la Circular Externa 004 de 2022, contemplan varios aspectos: i) la existencia de solicitudes de retracto, desistimiento y otras situaciones relacionadas con el reembolso o la devolución por la venta de boletería y entrega de derechos de asistencia a espectáculos públicos; ii) la facultado potestad de devolución o el reembolso de los derechos de asistencia a los espectáculos efectivamente cancelados, aplazados o reprogramados y, iii) la posibilidad de reembolsar durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19 y hasta por un año más. En ese contexto, cuando se solicite el derecho retracto, desistimiento, y otras situaciones relacionadas con el reembolso en materia de espectáculos públicos que se debían celebrar después del 12 de marzo de 2020, el legislador determinó que la prestación u obligación que surge en cabeza del empresario, derivada del Estatuto del Consumidor es devolver el dinero. Es decir, le cargó al empresario, la devolución del precio pagado, así, constituye de un lado la obligación vigente o existente en favor del consumidor.

El deber de realizar el reembolso solicitado por el consumidor en el marco de la Emergencia Sanitaria, se sujetó a un plazo suspensivo, que corresponde a la vigencia del Estado de Emergencia y hasta por un año más. Se trata de un plazo, sujeta la exigibilidad de dicha prestación a un hecho futuro de ocurrencia cierta. Este análisis pone en evidencia que el decreto con fuerza de ley reafirmó las obligaciones ya contenidas en la norma sustancial en cabeza del empresario, con la adición de un plazo para realizar el pago, que puede ser durante el periodo de emergencia sanitaria y hasta por un año más. Por lo tanto, no estamos frente a una obligación sometida a condición, pues lo cierto es que el deber de conducta surge en cabeza del



empresario una vez se realiza la solicitud de reembolso por el consumidor, lo que sucede es que el cumplimiento de dicha prestación queda diferido hasta cierta época, que constituye el plazo suspensivo⁵.

En todo caso, se reitera, que si usted considera que sus derechos como consumidora han sido vulnerados, debe interponer las acciones pertinentes, con el fin de que su caso sea resuelto por la autoridad competente, pues se insiste que debe tenerse en cuenta que no puede esta Oficina Asesora Jurídica mediante un concepto resolver una situación de carácter particular, pues de hacerlo desbordaría la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconocería los principios de autonomía y de distribución funcional de competencias.

El pronunciamiento sobre la posible responsabilidad de productores y/o proveedores solo podrá darse dentro de un proceso de argumentación y debida motivación fáctica y jurídica, autónoma y libre - dentro de los límites de la Constitución y la ley - que sustente de manera lógica y razonable la decisión que la autoridad tome al respecto.

Esperamos que la información suministrada en este escrito, le proporcione elementos suficientes que le permitan solucionar sus inquietudes en relación con el tema.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <http://www.sic.gov.co/drupal/Doctrina-1>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Atentamente,

ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Jenny Méndez
Revisó: Álvaro Yáñez
Aprobó: Álvaro Yáñez

⁵ Ibídem